

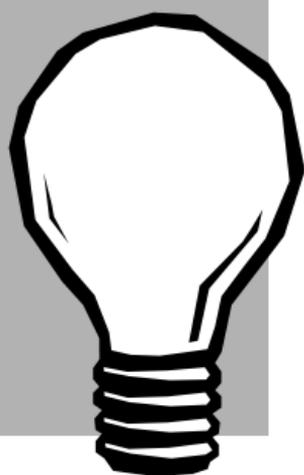
La Guía del Consumidor Conocedor

**Servicios
Públicos
para el
Público**



Sí vale la pena el ser un cliente conocedor. Entérese como funcionan los servicios, esto le puede ahorrar tiempo y dinero. También, usted podrá escoger el servicio que más le convenga de acuerdo a sus necesidades.

Este folleto contiene respuestas para algunas de las preguntas más frecuentes que hacen los clientes de las compañías reguladas por la Comisión de Servicios Públicos y Transportación de Washington (siglas en inglés UTC). Si necesita ayuda adicional o tiene otras preguntas comuníquese gratis con la comisión al 1(800)562-6150.



Pagando los Servicios

¿Cuándo debo yo de pagar un depósito por los servicios?

Generalmente, los dueños de casa y los clientes con buen récord de crédito no tienen que pagar un depósito. Si su nivel crediticio no es satisfactorio, le podrían requerir que pague un depósito antes de que inicien el servicio. He aquí algunos de las situaciones que podrían requerir un depósito:

- Si tiene una cuenta o saldo pendiente con otra compañía de basura, o si usted recibió dos o más avisos de pago vencido de otra compañía de basura.
- En un periodo de menos de 12 meses, le negaron el servicio por no haber pagado la cuenta.

- Otro ocupante en su vivienda tiene un pago vencido que le debe a la compañía.

¿Cuanto será el depósito?

Generalmente, su depósito será aproximadamente el doble de su cobro mensual. Las compañías telefónicas se basan en su cobro de servicio local y de llamadas de larga distancia.

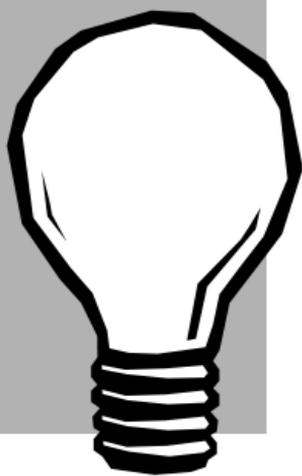
¿Cuándo se requiere el depósito?

Generalmente se requiere cuando se conecta el servicio y el resto del depósito se hace en dos pagos mensuales.

¿Y si no tengo para el depósito?

Dependiendo en el servicio, usted tiene algunas opciones. Las compañías telefónicas le permitirán que otra persona con buen crédito le sirva de aval para el servicio telefónico. También, le pueden conectar el servicio sin depósito si es que usted quiere que se lo pongan sin el servicio de larga distancia mientras que establece su crédito. Las





compañías de energía y de servicios de agua le permitirán que pague por adelantado lo

calculado para dos meses en vez del depósito.

¿Cuándo me van a devolver mi depósito?

Cuando usted paga su cuenta a tiempo durante 12 meses consecutivos. Al llegar a ese punto, su depósito se acredita a su cuenta o le devuelven su depósito. En cualquier caso, le entregarán a usted su depósito más los intereses. “Pagar a tiempo” quiere decir que en los últimos 12 meses, usted no ha recibido más de dos avisos de cuentas atrasadas y la compañía no le ha quitado el servicio por falta de pago.

¿Y cuando se vence el cobro?

Se vence 15 días después de la fecha en que hicieron el cobro.

¿Puedo cambiar la fecha de vencimiento de mi cobro?

Después de hecha su solicitud a la compañía, ellos deben de cambiar la fecha de vencimiento para que coincida con su día de pago.

¿Que información debe de estar en mi cobro?

El cobro debe de incluir el nombre de la compañía, la dirección y el número de teléfono a donde se pueda comunicar para obtener mayor información o por que no esta de acuerdo con su cobro. Además el cobro debe de incluir:

La cantidad exacta o el porcentaje de la cantidad que es para impuestos o cargos.

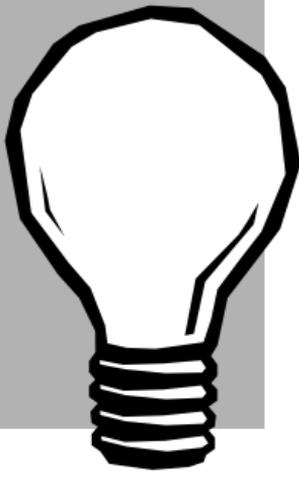
Las bases para cada cargo hecho. Cada cosa debe de estar detallada en un solo renglón aparte.

Los números de la última lectura del medidor de agua o de energía.

La fecha en que se debe de pagar lo que se debe.

La fecha en que el cobro se vence.





¿Que hago si no estoy de acuerdo con el cobro?

Primero, trate de resolver el problema directamente con la compañía. Le deben

permitir hablar con un supervisor. Si no se puede resolver el desacuerdo en el cobro con la compañía, comuníquese con la UTC. Después de que la comisión inicie una investigación, la compañía debe contestar antes de que pasen dos días. Si usted cree que existe un problema con la lectura del medidor de agua o de energía, usted puede solicitar que la compañía revise el medidor.

¿Como puedo obtener más información acerca de las tarifas de la compañía?

Muchas compañías le pueden enviar una copia de las tarifas. Si no, ellos deben de tenerlas disponibles para inspección pública en la oficina de la compañía. Usted también puede revisar las tarifas de la compañía (un documento delineando las tarifas, los términos y las condiciones para proveer el servicio) a través de las oficina matriz de la UTC en Olympia, o pida que le

envíen una copia por correo. A menos que la copia de la tarifa sea bastante grande, no hay cargo alguno por enviársela.

Desconexión del Servicio

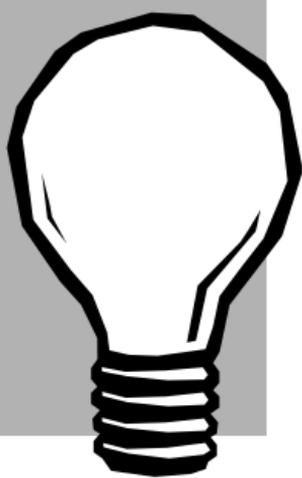
¿Me pueden desconectar el servicio sin mi permiso?

Sí, si es que no paga a tiempo los cobros, no paga el depósito o si usted obtuvo servicio con falsedad o en forma ilegal, como cuando se usa el nombre de otra persona.

¿Cuándo pueden desconectar el servicio?

Las compañías de servicios públicos no le pueden desconectar el servicio durante los fines de semana, días festivos oficiales o en cualquier otro día cuando la compañía no pueda restablecer el servicio en el mismo día o al día siguiente. Excepto cuando se





necesita hacer la desconexión porque pone en peligro la vida o para prevenir daños materiales.

¿Puede la compañía desconectar mi servicio mientras exista un desacuerdo en el cobro?

No, siempre y cuando usted pague la parte de la cantidad que no esta en desacuerdo, la compañía no puede desconectarle el servicio si es que la UTC esta investigando su asunto.

¿Me tiene que notificar la compañía antes de que me desconecten el servicio?

Si. Si tienen que hacerlo. Antes de la desconexión, el cliente debe de recibir por lo menos un aviso por escrito y el aviso debe tener todo correcto, las cantidades que se deben y detallar lo que se necesita hacer para evitar la desconexión. Una compañía que trata de desconectar el servicio también debe de tratar de comunicarse con el cliente ya sea por teléfono o con otra notificación por escrito.

Los avisos por escrito pueden ser enviados por correo o pueden entregarse en persona.

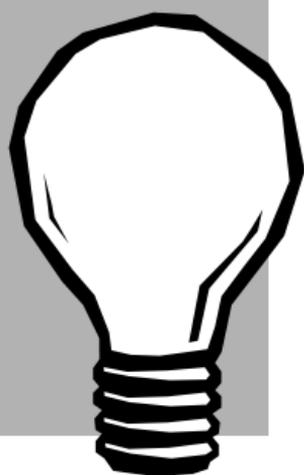
¿Hay excepciones al requisito de avisos?

Si. Si usted altera el medidor de gas o de electricidad, la compañía puede desconectarle el servicio sin previo aviso.

¿Me pueden cobrar por reconectar mi servicio?

Si. La compañía de servicios públicos le pueden cobrar por cargos de reconexión. La cantidad varia de una compañía a otra.





Suministrando Servicios

¿Puede la compañía negarme el servicio por no haber pagado servicios públicos en algún otro lugar?

Las compañías telefónicas pueden negarle el servicio si es que usted tiene algún cobro sin pagar de alguna otra residencia. Las compañías de energía y el agua no pueden desconectarle el servicio por cobros vencidos en otra residencia.

Si no les debo nada a la compañía, ¿pueden negarme el servicio?

Si le pueden negar el servicio si es que usted vive fuera del territorio de la compañía. Generalmente, esto les pasa a las personas que viven en lugares rurales y remotos. Si necesita que se pongan nuevas

líneas, la compañía telefónica le requerirá al cliente que asegure los derechos de vía y acceso y también prever que la instalación no presente ningún peligro para el instalador.

Tarifas

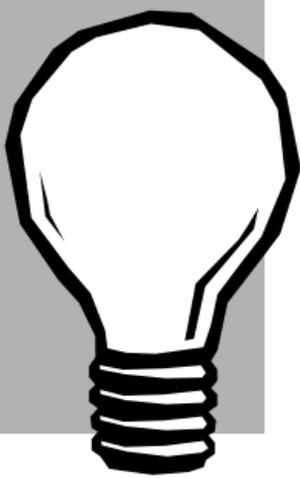
¿Como se determina la tarifa de los servicios públicos?

Muchos factores contribuyen al costo de la energía y del agua, incluyendo los costos administrativos, el salario de los empleados, los impuestos así como el cumplimiento con los reglamentos locales. Si alguno de esos gastos aumenta, la compañía puede solicitar que la UTC apruebe el aumento de la tarifa.

¿Como voy a saber yo si la compañía ha propuesto un aumento de tarifas?

Antes de que entren en vigor, se requiere que la compañía de servicios les informe a todos los clientes acerca de la propuesta de aumento a la tarifas. Los clientes pueden hacer comentarios por escrito acerca de cualquier propuesta para aumento





a las tarifas, o en persona durante audiencias públicas.

¿Que puedo hacer si yo creo que la compañía aumentó

las tarifas sin dar los avisos apropiados?

Si usted cree, que aumentaron las tarifas sin que hayan avisado apropiadamente, hable con el supervisor de esa compañía. Si aun no queda satisfecho con el resultado, comuníquese con la Oficina para Asuntos del Consumidor de la UTC.

¿Como puedo obtener información acerca del aumento de tarifas pendientes?

Llame al sistema telefónico con información pregrabada para escuchar información acerca de como participar en el proceso de fijación de tarifas. Usted también puede solicitar que pongan su nombre en la lista de “personas interesadas” para que le informen cuando haya audiencias referentes a los cambios de tarifas de la compañía.

¿Como la UTC hace la decisión de cambiar las tarifas?

El personal de UTC examina todas las propuestas de aumento de tarifas para determinar si la petición es justa, razonable y suficiente. Esta revisión incluye una auditoría de los gastos de la compañía y la verificación de la calidad del servicio que proveen. También, se toman en consideración las cartas del público.

Después de esta revisión y durante una junta abierta al público, el personal hace una recomendación a los tres miembros de la comisión y durante esa junta, los clientes pueden hacer comentarios de la propuesta. La UTC puede tomar una determinación como sería; aprobar los cambios propuestos por la compañía, otorgar tarifas más bajas, o posponer el aumento de la tarifa hasta que se haga una investigación más a fondo. Para mayor información acerca del proceso para el cambio de tarifas, pida una copia gratis de *Su Guía para la Audiencia de Tarifas* al llamar a la Oficina de Asuntos Públicos de la UTC.



Notas

Como comunicarse con la UTC

Servicios para el Consumidor

1(800)562-6150 (llamada gratis)

Línea principal

(360) 664-1160

Sitio en la Red

www.wutc.wa.gov

Correo Electrónico

Para quejas del consumidor

complaints@wutc.wa.gov

Para información general:

info@wutc.wa.gov

Dirección para correspondencia

Washington UTC

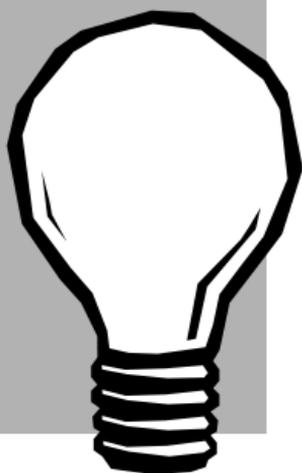
P.O. Box 47250

Olympia, WA 98504-7250

Ubicación

1300 S. Evergreen Park Drive SW

Olympia, Washington



W A S H I N G T O N



UTILITIES AND TRANSPORTATION
COMMISSION

Post Office Box 47250
1300 S. Evergreen Park Drive SW
Olympia, Washington 98504-7250

**Para recibir este folleto en algún otro formato,
llame al (306) 664-1133 o TTY: (360) 586-
8203**